

門診、急診及住院病人滿意度調查

109 年第一次門診病人滿意度調查結果

目的	1. 瞭解門診病人於就醫過程對各項醫療品質及服務品質之滿意程度。 2. 作為本院門診醫療服務品質改進之依據。
頻率	每半年一次
期間	109 年 6 月 1 日至 109 年 6 月 30 日
方法	由各診間助診人員協助發放給病人或家屬填寫
結果摘要	1. 本次調查期間共發出 799 份問卷，回收率為 86.0%。 2. 總滿意度為 87.4 分，醫療過程滿意度為 93.0 分，服務態度滿意度為 87.8 分，環境設施滿意度為 86.0 分，等候時間滿意度為 84.8 分。 3. 滿意度前五名之項目為： (1) 醫師的專業能力(醫術)好：93.2 分 (2) 醫師仔細診察及詳細說明病情：93.0 分 (3) 醫護人員尊重我的隱私：93.0 分 (4) 護理人員詳細說明看病的程序：93.0 分 (5) 醫師耐心傾聽我的病情：92.8 分

109 年第一次急診病人滿意度調查結果

目的	本院為提升對急診病人的醫療服務品質，藉由本調查以了解病人對本院所提供之急診各項服務的滿意程度及不滿意內容，以作為本院急診醫療服務品質改進之參考。
頻率	每半年一次
期間	109 年 6 月 1 日至 109 年 6 月 30 日
方法	由急診檢傷護理人員協助發放給病人或家屬填寫
結果摘要	1. 本次調查期間共發出 256 份問卷，回收率為 88.28%。 2. 總滿意度為 87.4 分，服務態度滿意度為 88.4 分，醫療過程滿意度為 87.6 分，等候時間滿意度為 87.0 分，環境設施滿意度為 86.2 分。 3. 滿意度前五名之項目為： (1) 急診志工人員服務態度：89.8 分 (2) 急診清潔人員服務態度：89.6 分 (3) 您在等候開刀的時間：89.4 分 (4) 急診勤務人員服務態度：89.2 分 (5) 檢傷分類人員服務態度：88.8 分

109 年第一次住院病人滿意度調查結果

目的	1. 瞭解住院病人對住院醫療照護服務品質的滿意度。 2. 調查結果做為本院改善住院醫療照護服務品質之參考依據，以增進民眾就醫之滿意度。
頻率	每半年一次
期間	109 年 6 月 1 日至 109 年 6 月 30 日
方法	由各護理站護理人員，於病人住院期間發給病人或家屬填寫
結果摘要	1. 本次調查期間共發出 389 份問卷，回收率為 98.71%。 2. 總滿意度為 92.0 分，醫療過程滿意度為 93.4 分，服務結果滿意度為 93.0 分，服務態度滿意度為 92.8 分，手術安全滿意度為 92.4 分，等候時間滿意度為 90.8 分，環境設施滿意度為 90.4 分。 3. 滿意度前五名之項目為： (1) 醫師態度親切和善：94.8 分 (2) 醫護人員尊重我的隱私：94.5 分 (3) 護理人員態度親切和善：94.4 分 (4) 護理人員在檢查或治療前，會詳細說明整個過程及事前準備的情形：94.2 分 (5) 醫師耐心傾聽病情：94.1 分

為提升本院醫療服務品質與就醫滿意程度，本院針對民眾滿意程度較低之項目進行檢討與改進，以符合民眾期待，提供更好之醫療品質照護水準。

改善
作法

1. 乾淨清潔的洗手間：

- (1) 清潔副主任每日巡查單位，對於清潔員工作執行流程給予適時指導並檢查現場清潔度。
- (2) 清潔領班於責任區域復檢時，蓋章負責並將巡檢所見缺失記錄於每月清潔異常督導表呈核總務室。
- (3) 總務室不定時進行稽核，記錄環境勤務抽檢成果通報單，或以此酌予罰扣，本次建議執行罰扣。
- (4) 清潔員通過初核後，亦再進行教育訓練，不適任者將考量調離單位或汰換更替適合人員。
- (5) 總務室檢視公廁設備是否符合民眾需求，平日維持設備運作正常，消耗材即時添補，及每日清洗地面汙漬消除異味殘留。

2. 病房內地板及走道及洗手間乾淨清潔：

- (1) 清潔領班每日巡查單位，對於清潔員工作執行流程給予適時教育並複查，必要時由總務室協調院內單位協助。
- (2) 清潔領班於責任區域復檢時，蓋章負責並將巡檢所見缺失記錄於每月清潔異常督導表呈核總務室。
- (3) 總務室不定時進行稽核，記錄環境勤務抽檢成果通報單，或以此酌予罰扣。
- (4) 清潔員通過初核後，亦再進行教育訓練，不適任者將考量調離單位或汰換更替適合人員。
- (5) 檢視公廁設備是否符合民眾需求，發現通報單位檢修，平日維持設備運作正常，消耗材即時通報單位添補，及每日清洗地面汙漬消除異味殘留。